



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“El Seniority y su relación con la calidad de atención al usuario en
UGEL Pacasmayo - 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Sánchez Grados, Aracelly Margarita.

ASESOR METODÓLOGO:

Ms.C. García Zare, Elmis Jonatan

ASESOR ESPECIALISTA:

Dra. Gallo Gallo, María del Socorro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHEPÉN – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Aracelly Margarita Sánchez Grados cuyo título es: "El Seniority y su relación con la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo - 2018", Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:17..... (número)diecisiete.....(letras).

Chepén 21 de diciembre del 2018



 PRESIDENTE
 Ms. C. Estuardo Muñoz Aguilar



 SECRETARIO
 Ms.C. Elmis Jonatan, García Zare



 VOCAL
 Mg. Lilliana, Correa Rojas

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A mi Padre, Juan Sánchez Nomberto y A Mi madre Digna Grados Ferre agradecerles por estar junto a mí en todo momento motivándome y guiándome por el buen camino, por todo su sacrificio y esfuerzo incondicional en mi carrera universitaria para así culminar esta hermosa etapa de mi vida, darles las gracias por brindarme su amor, comprensión y ser mi motivación para seguir adelante en los momentos difíciles que se presentan en mi vida personal y profesional.

A mis queridos hermanos, Por darme amor, apoyo y cariño en cada paso recorrido, por ser mi motivación para seguir adelante y nunca rendirme, por estar presentes en cada triunfo y logro de mí vida.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la oportunidad de vivir, ver cumplir mis sueños, por brindarme salud para disfrutar cada momento de mi vida guiándome por el buen camino para así lograr cada triunfo y meta propuesta.

A mis padres por darme la confianza para lograr todo lo que me he propuesto, por ser el apoyo más grande durante mi educación universitaria, por enseñarme a ser responsable y perseverante en la vida y ha no rendirme jamás.

Agradecer a mis Asesores de tesis el Ms.C. Elmis Jonatan Garcia Zare y a la Dra. María del Socorro Gallo Gallo, que compartieron sus conocimientos y enseñanzas para convertirme en una buena profesional, por su tiempo y dedicación que me brindaron día a día para mejorar tanto personal como profesionalmente.

Agradezco al Mg. José Paredes Alvarado quien me brindo apoyo, conocimientos y sugerencias para realizar esta investigación, por su dedicación y empeño puestos en mi persona.

Agradezco a la directora Zulma Pérez Roncal de UGEL Pacasmayo y a todos los colaboradores de esta misma; por brindarme la información necesaria para la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Aracelly Margarita Sánchez Grados estudiante de la Escuela de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales con la Tesis Titulada “El Seniority y su relación con la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo - 2018” con DNI N.º 77913061, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes en el reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que todo documento presentado para esta investigación es de mi autoría, he respetado las normas y citas de las fuentes consultadas para la investigación, los datos aplicados y recolectados presentados son reales y auténticos de acuerdo a lo investigado.

Así mismo, de determinar Plagio, falsedad y fraude de datos asumo la responsabilidad de sanciones y consecuencias hacia mi persona, sometiéndome a la normatividad académica de la Universidad César Vallejo.

Chepén, diciembre de 2018



Aracelly Margarita Sánchez Grados

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis Titulada “El Seniority y su relación con la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo - 2018” a manera de cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para alcanzar el título Profesional de licenciado en Administración.

La Tesis realizada está conformada por: Introducción, Métodos, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, como también referencias y anexos sobre la investigación. Esperando que la investigación realizada cumpla los requisitos y exigencias para ser aprobada.

Atentamente

La Autora.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Realidad Problemática.	2
1.2. Trabajos Previos.	5
1.3. Teorías Relacionadas al tema	8
1.3.1. Seniority.	8
1.3.2. Calidad.....	10
1.4. Formulación al Problema.....	13
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivo	15
II. METODOS.....	15
2.1. Diseño de investigación.	15
2.2. Variables de Operacionalización	14
2.3. Población y Muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Método de análisis de datos:.....	19
2.6. Aspectos Éticos.....	20
III. RESULTADOS	20

IV. DISCUCIONES.....	26
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES	29
VII. REFERENCIAS	30
ANEXOS	33

RESUMEN

La presente tesis se ejecutó a fin de determinar la relación entre las variables Seniority con la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo – 2018. El método que se empleo fue un diseño correlacional no experimental, se utilizó como instrumento el cuestionario Servqual y el instrumento de la lista de cotejo, El estudio estuvo conformado por una población de 65 trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL Pacasmayo, obteniendo como muestra a 46 colaboradores Administrativos a los cuales se le realizo la técnica de la encuesta para la variable Seniority como también la técnica de la guía de observación para la variable Calidad de atención al usuario, las cuales permitieron recoger la información necesaria a través de las respuestas y comportamiento del colaborador, obteniendo como resultado que no existe una relación directa entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo con un coeficiente correlacional de 0,14644 entre ambas variables, también se identificó un nivel de calidad de atención al usuario con un puntaje de 65% encontrándose en un nivel alto, con respecto al seniority un puntaje de 46% con un nivel medio.

Palabras Clave: Seniority, Calidad, Atención, Usuario.

ABSTRACT

This thesis was carried out in order to determine the relationship between the Seniority variables and the quality of customer service at UGEL Pacasmayo - 2018. The method used was a non-experimental correlation design, the Servqual questionnaire and the instrument were used as an instrument from the checklist, the study was made up of a population of 65 workers who work in the UGEL Pacasmayo Local Educational Management Unit, obtaining as a sample 46 Administrative collaborators to whom the survey technique for the variable Seniority was performed as well as the technique of the observation guide for the variable Quality of attention to the user, which allowed collecting the necessary information through the responses and behavior of the collaborator, obtaining as a result that there is no direct relationship between Seniority and quality of attention to the user in the UGEL Pacasmayo with a correlation coefficient of 0.144644 between both variables, a level of quality of attention to the user was also identified with a score of 65% being at a high level, with respect to seniority a score of 46% with a medium level.

Keywords: Seniority, Quality, Attention, User.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Empresas públicas y privadas hoy en día están inmersas en constantes cambios de mejora de servicio hacia el usuario, sin embargo, la mayoría de empresas públicas no la aplican, un ejemplo de ello es Unidad de gestión educativa Local (UGEL) Pacasmayo.

En la institución Ugel Pacasmayo, los colaboradores tienen un récord laboral que supera los 20 años, creando en él un sentido de autoritarismo y pertenencia en su puesto laboral. Consecuencia de esto, y sumado el nivel de estrés, estos trabajadores asumen actitudes defensivas contra los nuevos colaboradores, generando incomodidad en la organización, puesto que los trabajadores “Juniors” son minimizados por los colaboradores con más años de experiencia laboral dentro de la organización, tomándose esto como obstáculo para el crecimiento profesional. Los colaboradores con Seniority creen tener razón en todo, siendo muy celosos con su trabajo y no comparten muchas veces, los conocimientos, siendo pocos los que lo realizan, a medida que los trabajadores van creciendo profesionalmente adoptan una madurez laboral, aprovechando de sus conocimientos para minimizar a los nuevos colaboradores.

La poca calidad de atención de los trabajadores hacia los usuarios genera muchas veces problemas respecto a la realización de trámites, los cuales no son atendidos en forma oportuna, esto surge por la acumulación de usuarios en las diferentes áreas, mala organización de los colaboradores o por el poco compromiso de los trabajadores; generando así malestar continuo e insatisfacción por parte de los usuarios, llegando muchas veces realizar reclamos generando problemas de mayor magnitud.

Perú21 señala que “La atención en entidades públicas demoran hasta cinco horas”. en los gobiernos regionales el tiempo en ayudar a un consumidor es de 120 minutos; En los municipios distritales pueden tardar hasta más de sesenta minutos y en municipalidades provinciales llegan a tardar hasta una hora y media. (Perú21,2013, párr.4).

Debido a esto la insatisfacción de los usuarios empieza a surgir al realizar trámites, ya que, cuando son presentados a las diferentes áreas no llegan en el debido tiempo, ya sea, por la falta de organización, poco interés o el mal manejo de canales de distribución, ocasionando retraso al usuario; y cuando es atendido, surgen inconvenientes, dificultando la entrega, llegando incluso el usuario a tomar otras medidas, siendo un problema la falta de calidad de servicio, por parte de los colaboradores, lo cual ocasiona que los usuarios perciban una mala imagen de la institución, ya que, al brindar la atención que requieren los usuarios continuamente se observa que los colaboradores no se desempeñan correctamente en el tiempo adecuado y así genera un cuadro de acumulación de trabajo, llegando a realizar trabajos de prisa los cuales no son correctamente realizados y no solucionando las dudas.

Así mismo, surge tensión entre usuario y colaborador al no comprenderse entre sí, ya que, existe el paradigma de que toda entidad pública no brinda una adecuada atención al usuario. Por lo tanto, uno de los problemas más resaltantes en las entidades públicas, se refiere al Seniority en relación a la calidad de atención ofrecida por los colaboradores en dicha entidad.

1.2. Trabajos Previos.

Nivel Internacional

Abedrapo , Carvajal y Flores (2018), Expresan en el siguiente artículo los principales resultados de su investigación basado en el “Índice de madurez de la gestión del clima laboral”, ejecutado en la Unidad de Atención de Salud de la Universidad de Santiago de Chile, La investigación se basa en la aplicación de la herramienta número 6 de Vergara (2015), del Modelo Evolutivo de Clima Laboral. Tiene como objetivo, identificar los diferentes niveles en la madurez. Este estudio se realizó con el fin de fomentar la gestión de clima en entidades públicas, como aspecto positivo para desarrollar la eficiencia en la atención de los servicios ofrecidos, así mismo, ayudar a desarrollar la calidad de la existencia laboral de los individuos.

Ardoino (2016), El Educador Frances expresa el término Madurez como “La capacidad para realizar diferentes obligaciones o roles sociales que una persona le

toca desempeñar”. Para Ardonio la Madurez es hablar de un elemento profundo y complejo, que va aumentando en el curso de nuestra existencia y que debe seguir desarrollándose hasta el final de esta misma, La madurez en el trabajo es un aspecto de la madurez total de una persona.

Noguera (2011), Expresa que la “Madurez” es el nivel de crecimiento de los individuos en la organización es decir de su seniority. Se sabe que está más maduro un senior que un junior y convinimos en seguir utilizando el concepto madurez para explicarnos este término. La forma más usual de reconocer la madurez, es atender la relación existente entre la capacidad y disposición de las personas y grupos, asumiendo la responsabilidad de dirigir su comportamiento en una esfera particular del trabajo.

Pereira (2013), En su investigación “Atención al cliente en el sector transporte”, Comenta que hoy en día muchas de las situaciones que surgen son muy similares a la nuestra y un claro ejemplo es Estados Unidos, donde los reclamos surgen cuando el servicio no está alineado con los ideales de buenas participaciones administrativas, un servicio de mala calidad y deficiente influye claramente a las entidades. donde las empresas buscan que los colaboradores de las instituciones públicas brinden un buen servicio al usuario. (p.13).

Álvarez (2012), En su tesis “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de mercados gubernamentales”, su estudio es descriptivo, correlacional, con una población total de 2950 usuarios que se acercaron a cuatro establecimientos, obtuvo como muestra 839 usuario, con un nivel de confianza del 95%, Aplicándose encuestas estructuradas y la técnica de observación, del sistema SERVQUAL, en el que se obtuvo -1.27 como índice de calidad de servicio. En el cual se demostró que las percepciones de los clientes cuentan con un índice más bajo de 25.4% que las expectativas, evidenciándose las causas desfavorables de la mala calidad de los servicios otorgados. (p.14).

Nivel Regional.

Torres (2016), En su investigación la “calidad de servicio percibida por los usuarios de la UGEL 02-San Martín de Porres- 2015”. El método que empleo en su tesis fue un planteamiento cuantitativo de nivel descriptivo. Con un total de 10,882 usuarios como población, atendidos en la UGEL. Para medir la confiabilidad, se aplicó dicho instrumento a los 371 usuarios que representan la muestra, como resultado se obtuvo un 0.913 respecto a la variable calidad del servicio. obteniendo un resultado del 50.13% en el cual los usuarios obtienen un elevado grado de calidad de servicio, un nivel medio con un porcentaje del 25.61% y un nivel bajo con 24.26% respectivamente.

Pereira (2013), comenta que en la “Atención al cliente del sector público” los reclamos surgen cuando la apreciación de un servicio y la calidad están en discrepancia con los ideales de buenos aprendizajes administrativos. Un mal servicio, retardado, y deficiente genera un impacto negativo en las empresas. El servicio al usuario se transforma en un desafío cuando el grupo de clientes son inmensos, como pueden ser una comunidad de un lugar o de todo un país

Liza y Siancas (2016), En su investigación, Analizaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo, con el fin de proporcionar datos a la dirección para la buena ejecución de condiciones, ya que, actualmente, la calidad en el servicio es un factor vital y fundamental para toda empresa ya que de esto dependerá el éxito o fracaso de estas mismas. Los métodos que emplearon fueron, la entrevista, encuesta y un documental para estudiar cómo distinguen los usuarios de afuera la calidad del servicio que otorga la compañía bancaria, además su grado de satisfacción. Se concluye que la investigación, sobre la calidad de servicio genera un impacto efectivo en la satisfacción del cliente.

Nivel Nacional

Lezameta (2012), Su investigación “Estudio de la calidad de servicio de las redes móviles en el Perú” Así mismo, expresa que es vital cuidar los intereses de los consumidores en los servicios de telecomunicación, así mismo se debe de

incentivar la competencia leal encontrando el equilibrio entre las inversiones de los operadores con la satisfacción del usuario. Por otra parte, es fundamental para el usuario como para la sociedad; el destacar todo método o forma de optimizar y medir la red, puesto que es una mejora, así como el avance de las telecomunicaciones que repercute a un crecimiento tecnológico, económico, así como social del país.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Seniority.

Hersey y Blanchard (1984), Expresan que la Madurez es la "capacidad y disposición para realizar una tarea sin mucha supervisión". Dentro de esa madurez distinguen la madurez laboral " Conocimiento, habilidades y experiencias necesarias para realizar una tarea sin mucha dirección o ayuda de otros"; también distinguen la madurez psicológica "... Voluntad, incentivos, confianza y compromisos que tiene un individuo para realizar una tarea"; y la madurez relevante "... Combinación de la madurez laboral y la madurez psicológica". Si las organizaciones se componen de personas, éstas constituyen el elemento básico a pesar de las diferencias individuales que permiten características propias de personalidad, actitudes, valores, aspiraciones, motivaciones y aptitudes. Ninguna organización puede triunfar sin un cierto nivel de compromiso y esfuerzo de sus miembros, pudiéndose entender como madurez laboral.

Hersey y Blanchard, (1970) expresan que al líder en muchas ocasiones se le otorga la Administración y supervisión de personal, sin embargo, para la operación de dicha tarea, no será favorable siempre mostrar una estrategia severa al gestionar a los subordinados, se debe adecuar de manera manejable según las personas y circunstancias en que se encuentra. La teoría situacional de Hersey y Blanchard, nos dice que el método de liderazgo debe cambiar de acuerdo a la madurez de los colaboradores, teniendo presente los indicadores de competencia (práctica profesional, cumplimiento previo, realización de fechas, habilidades analíticas entre otros.) Así como los indicadores de conducta (tolerancia, realizar nuevos retos, decisión e independencia.) en los subordinados empleando el conocimiento y proyectando el modo de dirigir a cada persona.

Estilos de liderazgo

Según la teoría situacional de Hersey y Blanchard, definen con 4 estilos distintos dependiendo del grado de madurez:

- **Estilo 01: Líder Controla**

Es aquel que define metas y Actividades de los integrantes, los cuales cuentan con alto nivel de motivación, pero con un bajo nivel de competitividad, puesto que no tienen conocimientos ni experiencias. Por lo tanto, la tarea del líder se basa en planear la manera de como poder conseguir habilidades para el cumplimiento de las tareas.

- **Estilo 2: Líder supervisa**

Es aquel líder en donde los integrantes del grupo cuentan con niveles bajos de motivación y competencia, por lo que el apoyo del líder es vital. Este líder contribuye al crecimiento de habilidades y conocimientos de los integrantes, para el cumplimiento de sus funciones y metas, está dispuesto a reconocer los inconvenientes y de esa manera establecer relaciones de participación.

- **Estilo 3: Líder asesora**

Es aquel líder que concede gran relevancia al rendimiento y esfuerzo de los miembros del equipo, generando así que los niveles de competencia aumenten. El líder va fomentando la participación y responsabilidad entre los integrantes del grupo, ya que estos logran de forma rápida adaptarse a la situación.

- **Estilo 4: Líder delega**

Es aquel líder que está en fase final de desarrollo, ya que el colaborador ha conseguido un rendimiento elevado y da a conocer su interés por lo ejecutado.

Este estilo de conocimientos, actitudes y competencias de los colaboradores es esencial debido a que el rendimiento del trabajador eficaz

puede encontrarse afectado en ocasiones por consecuencias exteriores al ámbito profesional, como cuestiones económicas, cuestiones sentimentales y familiares en la que el gerente debe adoptar actitudes más humanistas en estos casos.

Fernández (2002), expresa que, los individuos-trabajadores se interesan por renovar sus aptitudes y ser distinguidos como colaboradores que aún ejercen buenas aportaciones a la organización. Estos tienen varios años de experiencia laboral, una amplia sabiduría de su área de ejecución y una buena intuición de las expectativas de la empresa referente al empleo de los intereses.

Para conocer el Seniority (madurez laboral) es importante tener en cuenta la definición de:

Experiencia: Enseñanza que se adquiere con el uso de la práctica y el paso de los años. (RAE)

Madurez: criterio o juicio con la que un individuo procede. Es la edad en que el individuo consigue su integridad total y no ha llegado a la vejez. (RAE)

Actitud: Disposición de buen estado de ánimo para realizar acciones, a su vez se puede manifestar en el nivel de asertividad que pueda tener el ser humano. (RAE)

Desempeño: Actividad que pueda ser laboral o de otra naturaleza, es decir, cumplir las actividades encomendadas en el tiempo indicado. (RAE)

1.3.2. Calidad.

Duque (2005), La calidad ya no es una función provechosa de la labor concedida, sino actualmente se precisa como el resultado de las oportunidades de verdad que el usuario y/o consumidor ha obtenido.

Ishikawa (1986), Expresa la calidad de forma de “Diseñar, Desarrollar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. (p.25).

Deming (1993), Expresa que la calidad no es algo diferente más que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua". La calidad no es un efecto concreto, sino que está dirigido específicamente de acuerdo a las características o definidas a técnicas del servicio o producto. Así mismo se desliga la necesidad de explicar visiblemente el termino calidad. (p.20).

Vásquez (2007), Comenta que la calidad debe ser percibida por funcionarios, gerencias y administradores, de las Empresas de hoy; como la obtención de la satisfacción de los consumidores de acuerdo a sus requerimientos y cumplimiento, de manera eficiente, que permita a las empresas a ser competitivas en las empresas y favorezca al usuario con montos acomodables. (p.25).

Matsumoto (2014), En el mundo que vivimos, la calidad se transformó en una presencia esencial en las organizaciones, principalmente en las organizaciones de servicio. Para poder desempeñar un punto en la plaza y contar con una ventaja competitiva, es indispensable que las organizaciones brinden servicios y productos de calidad. Debido a que actualmente los consumidores son más rigurosos en esta fase.

Arrascue y Segura (2016), Expresan que hoy en día todos concuerdan en distinguir las exigencias de perfeccionar la calidad de los servicios y productos para ser competitivos y mantenerse en el trabajo. a menudo no se concuerda en la manera de obtenerlo. varios analizan que el avance consistirá en el hecho de pedir calidad en la labor que ejecuta cada integrante de la empresa, cabe decir piensan que es un tema de exigir enseñanzas a los colaboradores.

Para conocer la calidad de atención al usuario es importante tener en cuenta la definición de:

Expectativa: Esperanza de conseguir algo o realizar algo. (RAE).

Percepción: efecto interior que ejerce de una impresión

material hecho en nuestros sentidos. (RAE).

Satisfacción: efecto y Acción de satisfacer a otros o satisfacerse. (RAE).

Servicio: Viene a ser el mérito adquirido al servir a una entidad, Estado o persona. (RAE).

Disposición: Acción y efecto de disponer. (RAE).

1.3.2.1. Calidad de Servicio:

Albrecht (1994), “El tiempo ha cambiado y no vivimos más en una economía de manufactura. Ahora vivimos en una nueva economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos”. (p.33).

COMENTARIO

Esto nos dice que en la actualidad se está priorizando el buen trato al usuario, donde la organización busca fidelizar al cliente de manera que su relación con los usuarios sea su prioridad.

Peralta (2006), Las Empresas, habitualmente, entidades y organizaciones que ofrecen un servicio, se preocupan de la calidad y de las expectativas referente a la satisfacción y calidad obtenida del servicio 197 ofrecen prestaciones, otras utilizan encuestas y otros sistemas que ayuden a conocer las decisiones de sus consumidores de acuerdo a lo que el consumidor está buscando en un servicio y a la vez cuál es el nivel de satisfacción de este mismo.

Peralta (2006), Comenta que la definición de Calidad es el efecto de la desigualdad obtenida por el usuario entre su percepción y expectativa de lo obtenido.

Ishikawa (1986), Expresa que la calidad representa; calidad en el artículo, Más concretamente, calidad es calidad en el puesto, calidad en la ocupación, calidad de la información, calidad de procedimiento, calidad de la persona, calidad de las funciones, calidad de la empresa, calidad en los deseos. (p.67).

Reyner (2003), Las prestaciones a diferencia de los productos, muestran señales particulares que son como obstáculo en el proceso de control o inspección.

Entre estas particularidades se descubre la igualdad, es decir las prestaciones que comúnmente se generan en el mismo instante en que se producen, y la inseparabilidad, esto es debido a que los servicios no pueden estar separados de su fuente de producción.

Pizzo (2013), Expresa que la calidad de servicio es la costumbre ejecutada por las empresas para entender las necesidades y exigencias de sus consumidores y así poder brindarlas, de tal forma que, un servicio alcanzable, apropiado, rápido, conveniente, confiable, seguro y útil; aún bajo situaciones inesperadas o errores, el cliente o usuario se sienta conforme, a gusto y servido personalmente, con esmero y dedicación, generando en consecuencia menos costos y más ingresos para la empresa.

Teas (1993), Expresa que el ascenso de la desigualdad entre las percepciones y las expectativas puede no manifestar necesariamente un aumento constante en los grados de calidad observada, como conlleva SERVQUAL. El escritor dice que la diferenciación utilizada puede generar un problema o no, en ejecución de que los atributos utilizados en la medición de la calidad de servicio sean atributos vectoriales (con puntos infinitos ideales) o atributos con puntos ideales finitos.

1.4. Formulación al Problema

¿Cuál es la relación entre el Seniority y la Calidad de Atención al Usuario en la UGEL Pacasmayo - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Por conveniencia:

La investigación ayudará a mejorar la imagen institucional de UGEL Pacasmayo para que de esa manera el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida. Por lo tanto, la investigación será de mucha ayuda para el crecimiento y desarrollo como institución.

Relevancia Social:

Este proyecto ayudará a que los colaboradores de UGEL Pacasmayo, sus directivos y público en general mejoren su relación de tal manera que logren articular apoyos recíprocos entre todos los actores, beneficiando a la sociedad por generarse una convivencia armoniosa y pacífica.

Por implicancias prácticas

De manera particular, la presente tesis permitirá que la institución identifique las fortalezas de sus empleados en base a su nivel de madurez laboral, lo cual fortalecerá el servicio brindado por la entidad y que se sientan respaldados por el buen trato que otorga; ya que, esto contribuirá a que las áreas desarrollen un sistema más amplio en operatividad más eficiente.

De manera general, la presente tesis servirá para que otros investigadores tengan conocimientos del análisis de las variables y sirva como insumo en sus trabajos de investigación.

Valor metodológico

La presente tesis tendrá como instrumento de recolección de datos las encuestas y una guía de observación, las cuales estarán basadas en nuestras variables estudiadas que son: seniority y calidad de atención, con el propósito de ver si existe algún tipo de relación entre ambas.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe una relación directa entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo.

Ho: No existe una relación directa entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo.

1.7. Objetivo

Objetivo General:

Determinar la relación entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo - 2018.

Objetivos Específicos:

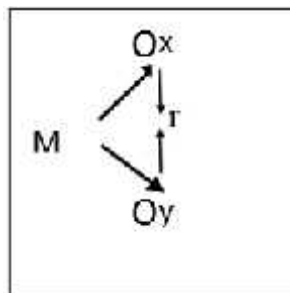
- Definir la relación entre la experiencia y la calidad de atención al usuario.
- Definir la relación entre la condescendencia y la calidad de atención al usuario.
- Definir la relación entre la actitud y la calidad de atención al usuario.
- Definir la relación entre el desempeño y la calidad de atención al usuario.

II. METODOS

2.1. Diseño de investigación.

En la investigación se aplicará un diseño No Experimental

- i. Transversal / Correlacionar-causal.



Donde:

Ox: Seniority.

Oy: Calidad de atención.

2.2. Variables de Operacionalización

Tabla 01: Tabla de Operacionalización – Variable Independiente – Seniority

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
SENIORITY (Madurez Laboral)	Capacidad para ejercer todas las obligaciones de los roles sociales que a la persona le toca ejecutar. (RAE)	Se realizará para la variable Seniority (madurez laboral) un cuestionario para los trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo.	Experiencia	Años de antigüedad laboral	Escala de Likert
			Condescendencia	Grado de Tolerancia	
			Actitud	Nivel de Asertividad	
			Desempeño	Nivel de Cumplimiento	

Tabla 02: *Tabla de Operacionalización – Variable Dependiente - Calidad de Atención al usuario*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	Es satisfacer las necesidades del usuario o cliente e ir más allá de lo que él o ellos esperan. (RAE)	Se realizará para la variable calidad de atención al usuario una guía de observación, la cual será aplicada a los trabajadores de UGEL Pacasmayo.	Expectativas	Existencia.	Guía de Observación
				Tipos.	
			Percepción	Cantidad de sugerencias	
			Satisfacción	Número de reclamos	
			Servicio	Existencia.	
				Nivel.	
			Disposición	Nivel de Asertividad.	

2.3. Población y Muestra

De acuerdo a que la investigación busca determinar la relación entre las variables Seniority y Calidad de Atención al usuario, se hace necesario establecer como población a 65 personas que trabajan actualmente en UGEL Pacasmayo, para levantar adecuadamente la información.

Nuestra muestra estará basada en:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{65 (1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(65 - 1)(0.08)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 46 \text{ trabajadores}$$

Donde:

$n = ?$ (Tamaño de la muestra).

$N = 85$ (Número de elementos de la población).

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza).

$P = 0.50$ (Probabilidad a favor).

$Q = 0.50$ (Probabilidad en contra).

$E = 0.08$ (Error Muestral).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.2. Técnica e instrumento

En la recopilación de información y datos para la investigación se realizará la técnica de la encuesta y de una guía de observación, la cual será aplicada a los colaboradores administrativos. La encuesta estará referida a la variable Seniority y la guía de observación a la variable Calidad de Atención al Usuario, la misma que también será aplicada al personal administrativo.

2.4.3. Unidad de Análisis:

Personal Administrativo de UGEL Pacasmayo.

2.4.4. Instrumento:

El instrumento para ambas variables que son Seniority y calidad de atención al usuario por parte del trabajador serán medidas a través de un cuestionario con escala de medición de Likert y una guía de observación.

2.4.5. Métodos de análisis de datos

Se necesita para la validación de la encuesta y la guía de observación contar con un asesor metodólogo y 2 especialistas en la carrera de Administración, siendo estos los que corroboraran la medición de las variables y su correspondiente variación de ser necesario.

Validez del cuestionario:

Tabla 03: Validación de Expertos - Elaboración Propia.

Validez de Expertos	
Expertos	Suficiencia de aplicabilidad del instrumento

Mg. José Paredes Alvarado	Bueno
Mg. Alfredo Omar Alva Rodríguez	Bueno

2.4.6. Confiabilidad

La confiabilidad para los instrumentos se efectuará mediante la prueba estadística **KR20 y Alpha de Cronbach**, Midiendo el nivel de confiabilidad conforme al número de preguntas realizadas en el cuestionario y a la guía de observación aplicada a la muestra. Se llevo a cabo una prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad de la muestra, en la que se encuestó y observo a 25 colaboradores generando como resultado lo siguiente:

Tabla 04: Estadísticos de Confiabilidad - Elaboración Propia.

Estadísticos de Confiabilidad	
Alpha de Cronbach	N° de elementos
0,812	25

El Alpha de Cronbach tuvo un valor de 0,812 para el instrumento de la variable: Seniority (Madurez Laboral); lo que determina que el instrumento es altamente confiable. De acuerdo tabla N° 06.

La confiabilidad para la segunda variable de acuerdo a la guía de observación basada en la Calidad de Atención al Usuario, nos dio los siguientes datos estadísticos:

Tabla 05: Estadísticos de Confiabilidad - Elaboración Propia.

Estadísticos de KR20	
KR20	N° de elementos
0,80	25

La Prueba Piloto para la variable calidad alcanzo un valor de 0,80; según la KR20 se concluye que el instrumento es altamente confiable. Según tabla N° 06.

Tabla 06: Estandarización de Alfa.

Tabla de Estandarización de Alfa	
Rangos	Magnitud
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad
Fuente: Ruiz (2002)	

2.5. Método de análisis de datos:

- Cuadro de frecuencias
- Cuadros estadísticos

2.6. Aspectos Éticos.

- Respetar los derechos del autor citándose adecuadamente.
- Permisos para obtener información de la Empresa en la que se está realizando la investigación, En este caso UGEL Pacasmayo.
- Presentar información real para evitar manipular los resultados.

III. RESULTADOS

3.1. Correlación de variables:

Tabla 07: Correlación de variables.

Relación de variables	Coefficiente
Seniority y calidad	0,14644
Dimensión Experiencia y Calidad	0,21940
Dimensión condescendencia y Calidad	0,15934
Dimensión Actitud y Calidad	0,18657
Dimensión Desempeño y Calidad	-0,09169

Fuente: Encuestas y Guías aplicadas al Personal de UGEL Pacasmayo

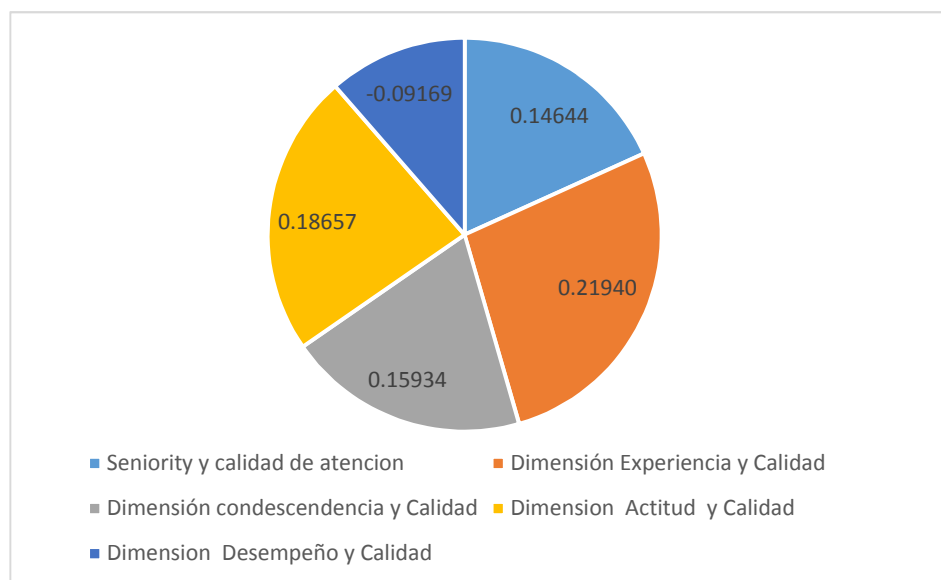


Figura 01: correlación de variables.

3.2. Dispersión de las Dimensiones

3.2.1. Definir la relación entre la experiencia y la calidad de atención al usuario.

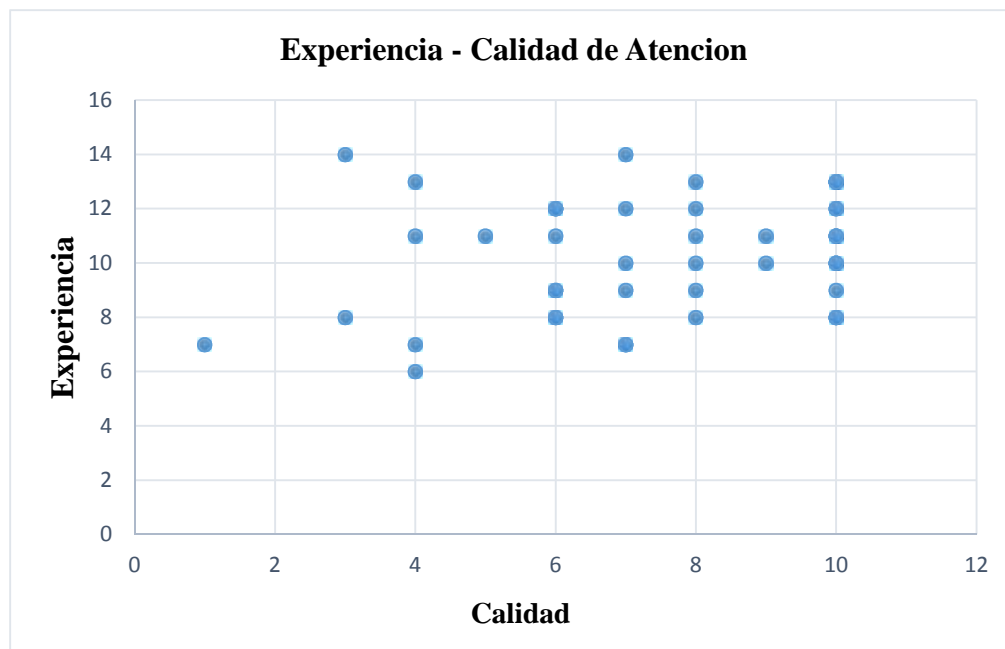


Figura 02: Dispersión de Experiencia – Calidad de atención al usuario.

Interpretación:

De acuerdo a la encuesta y guía de observación aplicada a 46 trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, se ha obtenido un valor de 0.21940; lo cual expresa que existe una baja relación entre la Experiencia laboral y la calidad de atención al usuario en la UGEL, esto significa que a mayor tiempo de trabajo no implica necesariamente ofrecer una mejor calidad de atención a los usuarios.

3.2.2. Definir la relación entre la Condescendencia y la calidad de atención al usuario.

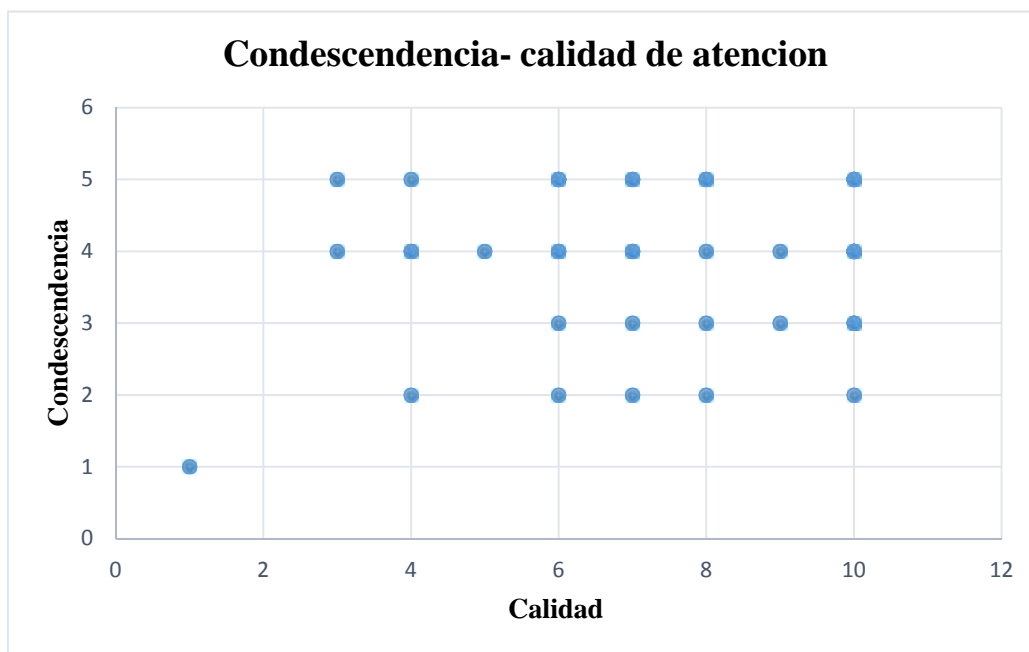


Figura 03: *Dispersión de condescendencia – Calidad de atención al usuario.*

Interpretación:

De acuerdo a la encuesta y guía de observación aplicada a 46 trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, se ha obtenido un valor de 0.15934; lo cual, demuestra que existe una baja relación entre condescendencia del trabajador y la calidad, es decir que a pesar que los trabajadores manejen cierto grado de tolerancia, no implica que brinden una buena atención de calidad en su totalidad.

3.2.3. Definir la relación entre la Actitud y la calidad de atención al usuario.

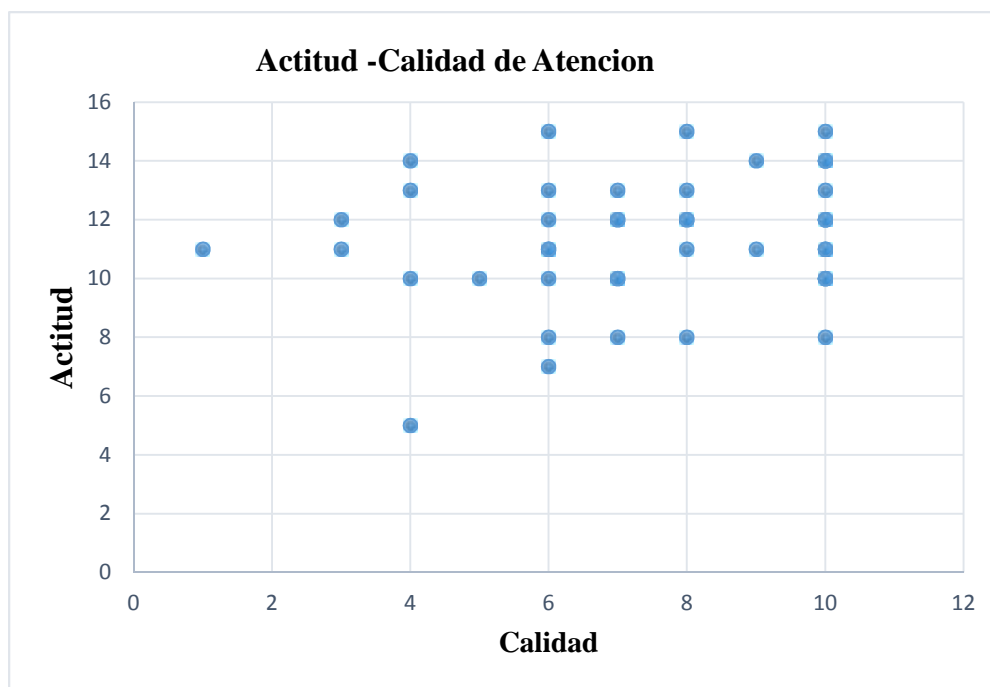


Figura 04: *Dispersión de Actitud – Calidad de atención al usuario.*

Interpretación:

De acuerdo a la encuestas y guías de observación aplicadas a 46 trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, se ha obtenido que existe una baja relación entre la actitud y la calidad, con un valor de 0,18657; demostrando que no existe relación entre ambas variables Seniority y calidad de atención, lo cual, quiere decir que la actitud por parte de los trabajadores, no significa necesariamente que exista una mejor calidad de atención, o que el usuario se sientan a gusto y satisfecho con el servicio y la atención brindada.

3.2.4. Definir la relación entre la Desempeño y la calidad de atención al usuario.

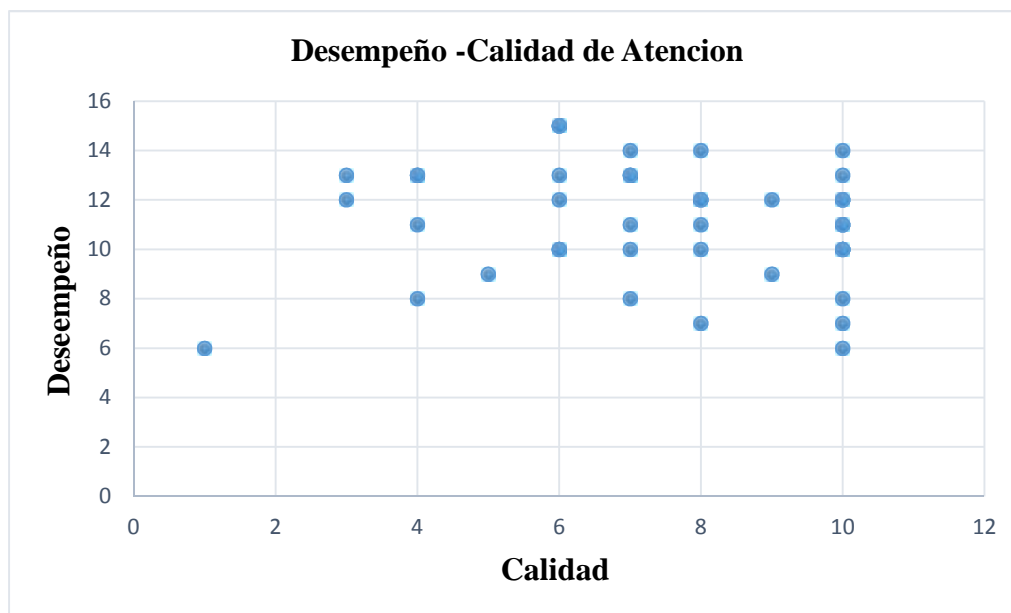


Figura 05: Dispersión de Desempeño – Calidad de atención al usuario.

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas y guías de observación aplicadas a 46 trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, se ha obtenido que existe una baja relación entre el desempeño y la calidad de atención al usuario con un valor de $-0,091691$; demostrando este resultado que no existe una relación entre el desempeño y la calidad de atención al usuario, la cual, quiere decir que a pesar de que el colaborador tenga buen desempeño en sus actividades y funciones que realiza a diario, no siempre se verá reflejado en una buena calidad de atención al usuario.

3.3.Dispersión de las Variables

3.3.1. Variables seniority y calidad de Atención.

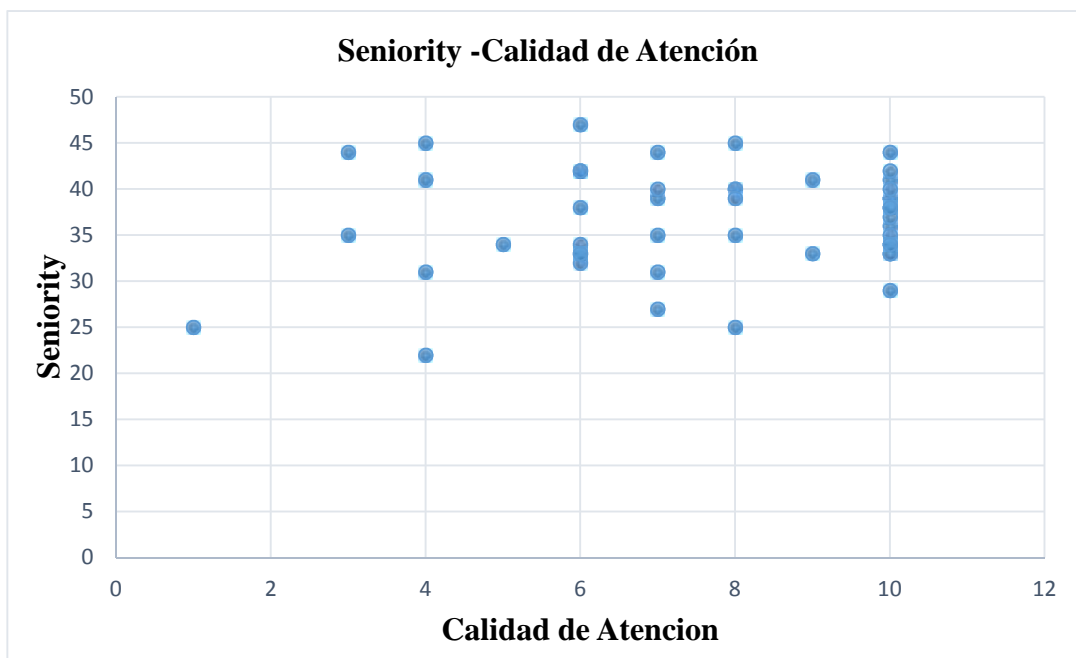


figura 06: Dispersión de variables Seniority – Calidad de atención.

Interpretación:

De acuerdo al grafico presentado de las variables seniority y calidad de atención al usuario de UGEL Pacasmayo se puede observar que los datos se encuentran dispersados por lo tanto no existe relación entre ambas variables y esto se respalda con los resultados de los objetivos. A través de las encuestas y guías de observación aplicadas a 46 trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, se ha obtenido un resultado con un valor de 0,14644; es decir, no existe una relación entre la variable calidad de atención al usuario y la Variable seniority en otras palabras dado que a pesar que un trabajador tenga cierta madurez laboral no implica que brinde una buena atención al usuario.

DISCUCIONES

Esta investigación tiene como finalidad encontrar la relación entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo-2018. Los resultados obtenidos en base a la aplicación de los instrumentos arrojaron que no existe una relación directa entre ambas variables. En la tabla 07 se observa una correlación de 0.146, que implica una relación muy débil entre las variables. Aun cuando exista un nivel de Seniority alto y medio con 43,5 y 45,7% respectivamente en los colaboradores, y un 65,2% de colaboradores en un nivel Alto, esto no implica que la relación entre estos porcentajes sea significativa.

Respecto al nivel de seniority en la experiencia, éste no se relaciona significativamente con la calidad de atención al usuario, debido a que los colaboradores con mayor tiempo están en calidad de nombrados y experimentan cierto grado de estabilidad laboral y confort, esto hace que se pierda el interés institucional, la búsqueda de mejoras salariales, etc., generando un efecto atenuante en la calidad de atención.

Respecto al nivel de seniority por condescendencia, también se identificó que no existe una relación significativa, dado que el coeficiente de correlación Pearson estimado es de 0.159, que implica una relación baja entre dichas variables; esto puede visualizarse en la Figura 03. Además, podemos observar en la Tabla 14 (Anexos) que el nivel de condescendencia de los trabajadores es Medio y Alto en 32.6% y 41.3% respectivamente; esto lleva a pensar que dicha condescendencia está orientada no necesariamente a los usuarios (debido a la baja media de atención), si no que puede estar dirigido al entorno laboral, es decir, a los compañeros de trabajo y jefes.

Respecto al nivel de seniority por actitud, se identificó que no existe una relación significativa, debido a que el coeficiente de correlación Pearson es de 0,186, que indica una relación baja entre dichas variables; esto puede visualizarse en la Figura 03. Además, esto se puede observar en la Tabla 15 (Anexos) que el nivel de actitud

de los trabajadores es Medio y Alto en 37,0% y 50,0% respectivamente; cabe decir que la actitud por parte de los trabajadores puede estar dirigido a su entorno Laboral no necesariamente se encuentra orientada a los usuarios, ya que muchas veces el trabajador pierde el compromiso, ya no cumplen con sus actividades lo que genera una mala calidad de atención al usuario.

Respecto a la relación entre el seniority por desempeño, se identificó un coeficiente de correlación de -0.0917 que implica una relación prácticamente nula con la calidad de atención a los usuarios, además la edad promedio de los trabajadores es de 44 años, y 52% de los trabajadores es mayor que esta edad. Si observamos la Figura XX, a medida que aumenta las valoraciones del Seniority por desempeño, la calidad de atención al usuario se presenta igualmente distribuida. Eso significa que no importa el grado de seniority en el desempeño, la calidad de atención será la misma para los usuarios de la Ugel.

CONCLUSIONES

En la investigación se identificó el nivel de madurez laboral de los colaboradores de Ugel Pacasmayo. Como resultado obtuvimos un puntaje medio de 47.5, nos dice que los colaboradores de Ugel Pacasmayo cuentan con un grado medio de madurez sin embargo esto no implica que brinden una buena calidad de atención al usuario ya que muchas veces el colaborador con seniority pierde el interés respecto a sus funciones, se siente aburrido en el trabajo, se conforma con lo que realiza lo que genera que no brinde una adecuada atención al usuario.

Se identifico un nivel alto de calidad de atención al usuario por parte de los colaboradores de Ugel Pacasmayo con un puntaje de 65,2. Esto no significa que los colaboradores de Ugel Pacasmayo brinden una adecuada atención al usuario ya que de acuerdo a las puntuaciones puede encontrarse que una gran parte de los colaboradores que se encuentran en el nivel alto se encuentran cerca a estar en un nivel medio por un puntaje muy significativo.

Se logro determinar que no existe relación entre la calidad de atención al usuario y las dimensiones de la variable seniority de la entidad pública Ugel Pacasmayo, donde se puede observar que las dimensiones experiencia, condescendencia, actitud y desempeño tienen una correlación negativa de 0,21940, 0,15934, 0,18657, -0,09169 respectivamente.

Por último, se determinó la relación entre las variables seniority y calidad de atención al usuario en Ugel Pacasmayo- 2018., Donde el coeficiente correlacional es de 0,14644, por lo tanto, se comprueba la hipótesis H_0 , la cual nos dice que no existe una relación directa entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el personal de alta dirección como el gerente, Administrador realicen actividades integradoras entre todos los trabajadores para ver si el desempeño y desenvolvimiento de sus colaboradores es el adecuado frente a los usuarios, y así conocer cuál es el motivo que los afecta para que no puedan brindar el servicio correspondiente que todo usuario espera de la entidad a la cual va a realizar sus trámites.

Que los colaboradores de Ugel Pacasmayo se autoevalúen y evalúen el desempeño y la actitud con la que atienden a los usuarios y como puede afectar esto tanto para ellos como para la entidad, ya que el usuario toma una percepción general del servicio brindado, no únicamente del trabajador que se la está ofreciendo.

Realizar una propuesta de mejora para los colaboradores de Ugel Pacasmayo y así conocer tanto sus fortalezas como debilidades.

IV. REFERENCIAS

- Abedrapo, C., Carvajal, P., y Flores, G. (2018). Diagnóstico del índice de madurez de la gestión del clima laboral en la Unidad de Atención de Salud de la Universidad de Santiago. *DIALNET*, 32(11), 17.1.
- Albrecht, K. (1994). Motivación del Personal y Calidad de Servicio en el Área Operativa Taquilla En Mercantil C.A. Banco Universal Oficina C.C. Buenaventura Estado Portuguesa. (Tesis para optar el grado de Maestría). Universidad Fermín Toro, Araure, Venezuela.
- Álvarez, G. (2012). Calidad del servicio en el centro de mejor atención al ciudadano de lima norte, 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública) universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ardonio, J. (2016, 7 de junio). La Madurez en la Empresa. Evolvian Assessment. Recuperado de <http://evolvian.es/hello-world>
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “CLINIFER” Chiclayo -2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Deming, W. (1993). Programa De Calidad Total, Para Mejorar La Calidad De La Atención Al Cliente En La Empresa Mel SAC. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*. 2(1)1: 65-90.

- Hersey, P. y Blanchard, K. (1970) (2 de junio del 2014). Teoría de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/06/02/teoria-de-liderazgo-situacional-de-hersey-y-blanchard/>
- Ishikawa, K. (1986). La Calidad De Servicio Y Los Resultados Económicos En Los Recreos Turísticos Del Distrito De Pillco Marca – Huánuco, 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Huánuco, Perú.
- Ishikawa, K. (1986), Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15 (25), 64-80
- La atención en entidades públicas demora hasta cinco horas. (11 de abril de 2013). *Perú21*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/atencion-entidades-publicas-toma-5-horas-101452>
- Liza, C. y Siancas, C. (2016), Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. (Tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Empresas). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209.
- Noguera, J. (20 de mayo del 2011). Seniority [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://blogs.periodistadigital.com/cenytconsultancy.php/2011/05/20/seniority>
- Pereira, J. (2013). Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017 (Tesis para optar el grado de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

- Pereira, J. (2013). Atención al cliente del sector público. *Revista mercadeo.com*. Recuperado de: <http://www.mercadeo.com/blog/2013/12/atencion-al-clienteen-el-sector-publico/>
- Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1 (14), 195-214.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. (11 de junio de 2014). Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Reyner, C. (2003). Control de la calidad en el servicio al cliente. *Revista Gestipolis*. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/control-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/>
- Teas, R. (1993). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.
- Teoría Situacional. En Wikipedia. Recuperado el 20 de octubre del 2014 de https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_situacional
- Torres, G. (2016). La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San Martín de Porres -2015 (Tesis para optar el grado de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Vásquez, M. (2007). La Calidad De Servicio Y Los Resultados Económicos En Los Recreos Turísticos Del Distrito De Pillco Marca – Huánuco, 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Huánuco, Perú.

ANEXOS

Instrumentos

Anexo 01:

CUESTIONARIO TRABAJADORES UGEL PACASMAYO

Facultad: Ciencias Empresariales

Escuela: Administración

Proyecto de Investigación: “El Seniority y su relación con la Calidad de Atención al Usuario en la UGEL Pacasmayo-2018”

A continuación, se está aplicando un cuestionario anónimo con la finalidad de elaborar un diagnóstico acerca del Seniority (Madurez Laboral) de los colaboradores de la UGEL Pacasmayo. Para tal fin, solicitamos responda con total transparencia a las siguientes preguntas:

DATOS PERSONALES					
Edad :		Sexo :	F	M	
Estado Civil :					
Tiempo en el Cargo :		Tiempo de Trabajo :			
A cada una de estos enunciados responda expresando la frecuencia que tiene ese sentimiento, poniendo un aspa en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.					
Variable Independiente: Seniority (Madurez Laboral)					
	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

1. Los años de antigüedad laboral influye en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores.					
2. Los trabajadores recientes cuentan con la misma capacidad y experiencia que los trabajadores antiguos.					
3. Los trabajadores de Ugel Pacasmayo muestran tolerancia al relacionarse con el usuario.					
4. UGEL Pacasmayo debería incorporar talentos jóvenes con actitud emprendedora que trabajen conjuntamente con el personal para el crecimiento de la institución.					
5. Entre más años laborando, mayor es el nivel de cumplimiento de sus obligaciones o funciones.					
6. El nivel de cumplimiento del trabajador hace que sea competitivo y tenga un mejor desempeño dentro de la organización.					
7. La actitud por parte de los trabajadores hacia los usuarios es la idónea.					
8. El comportamiento de los trabajadores transmite confianza.					
9. El compromiso del trabajador antiguo es mayor que el del trabajador nuevo					

10. La experiencia es el factor fundamental para una buena atención a los usuarios.					
---	--	--	--	--	--

Anexo 02:**GUIA DE OBSERVACIÓN TRABAJADORES DE UGEL PACASMAYO****Facultad:** Ciencias Empresariales**Escuela:** Administración

Proyecto de Investigación: “El Seniority y su relación con la Calidad de Atención al Usuario en la UGEL Pacasmayo-2018”

Somos estudiantes de X ciclo de la universidad Cesar Vallejo, y estamos realizando una guía de observación con la finalidad de elaborar un diagnóstico acerca de la Calidad de Atención al Usuario en la UGEL Pacasmayo.

Área:			N° de trabajador:	
Sexo:	F	M		
A cada una de estos enunciados responderemos expresando Si o No, poniendo un aspa en la casilla correspondiente que se considere más adecuado.				
Variable Dependiente : Calidad de atención al usuario				
ITEMS			SI	NO
1. El trabajador transmite información clara, coherente y da respuesta a las dudas del usuario.				
2. El colaborador atiende al usuario con respeto y amabilidad.				
3. Las dudas, quejas y reclamos del usuario son atendidas a tiempo por parte del colaborador.				

4. Si el usuario muestra un problema el colaborador manifiesta un sincero interés en solucionarlo.		
5. El trabajador siempre está dispuesto en brindar apoyo en cualquier tipo de trámite por parte del usuario.		
6. El colaborador se siente satisfecho realizando sus actividades en su lugar de trabajo.		
7. El colaborador acepta las sugerencias de mejora por parte de los usuarios.		
8. El colaborador se siente sereno en su puesto de trabajo.		
9. El colaborador interactúa de manera armoniosa con sus compañeros de trabajo.		
10. El colaborador llega a su centro de labores con buen ánimo y dispuesto a emprender un excelente día de trabajo.		

☐ Validación de los instrumentos:

Anexo 03: Validación Cuestionario Seniority

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALFREDO ORAR ALVA RODRIGUEZ, titular
 Del DNI N° 18226151, de profesión
ADMINISTRADOR ejerciendo
 actualmente como DOCENTE TIEMPO COMPLETO en la
 institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario) a los efectos de su aplicación a
LOS TRABAJADORES DE LA UGEL - PACOSNAYO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

	Deficiente	Aceptable	bueno	Excelente
1. Congruencia de ítems			x	
2. Amplitud de contenido			x	
3..Redacción de los ítems				x
4.Claridad y precisión			x	
5.Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 26 días del mes de Junio del 2018

Anexo 04: Validación Cuestionario Seniority.**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, José Edmundo Paredes Alvarado, titular
 Del DNI N° 18084228, de profesión
Licenciado en Administración ejerciendo
 actualmente como Docente Universitario en la
 institución U.C.V - Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación
 del instrumento (cuestionario) a los efectos de su aplicación a

los TRABAJADORES DE la UGEL - PACASMAYO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones

	Deficiente	Aceptable	bueno	Excelente
1. Congruencia de ítems			X	
2. Amplitud de contenido			X	
3..Redacción de los ítems			X	
4.Claridad y precisión			X	
5.Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 26 días del mes de Junio del 2018



Anexo 05: Validación Cuestionario Seniority

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIGI ITALO VILLENZA ZAPATA, titular
del DNI. N° 43799760, de profesión
Ing. ESTADISTICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UGEL - PACHAMAYO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia			x	

En Chepen, a los 26 días del mes de Junio del 2018.



Firma

Anexo 06: Guía de Observación Calidad de atención.**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, ALFREDO ORRERA ALVA RODRIGUEZ, titular
 del DNI. N° 18726151, de profesión
ADMINISTRADOR, ejerciendo
 actualmente como DOCENTE TIEMPO COMPLETO, en la
 Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
 Validación del Instrumento (Guía de Observación), a los efectos de su aplicación al
 personal que labora en la UGEL DE PIAZAS

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 26 días del mes de Junio del 2018



Firma

Anexo 07: Validación Guía de Observación Calidad de atención.**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, José Edmundo Paredes Alvarado, titular
 del DNI N° 18084225, de profesión
Licenciado en Administración, ejerciendo
 actualmente como Docente Universitario, en la
 Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (Guía de Observación), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Ugel Pucallpa.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 26 días del mes de Junio del 2018


 Firma

Anexo 08: Constancia de Recolección de Datos.



JUSTICIA SOCIAL
CON INVERSIÓN

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

Sra.: Zulma Pérez Roncal

Directora de la unidad de Gestión Educativa Local UGEL Pacasmayo

HACE CONSTAR:

Que la Srta. Aracelly Margarita Sánchez Grados con DNI N° 77913061, estudiante del X Ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL Pacasmayo, ubicada en Av. Raimondi N° 107 San Pedro de Lloc – La Libertad.

Pacasmayo, 12 de septiembre del 2018.



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL PACASMAYO
[Firma]
Lic. Adm. Luis Alfredo Sánchez Segura
Administrador

Anexo 09: Datos generales del personal Administrativo.

Tabla 08: *Genero del Personal Administrativo.*

Escala Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumula Relativa	Frecuencia
Femenino	22	48%	52%
Masculino	24	52%	100%
Total	46	100%	

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al personal Administrativo de UGEL Pacasmayo.

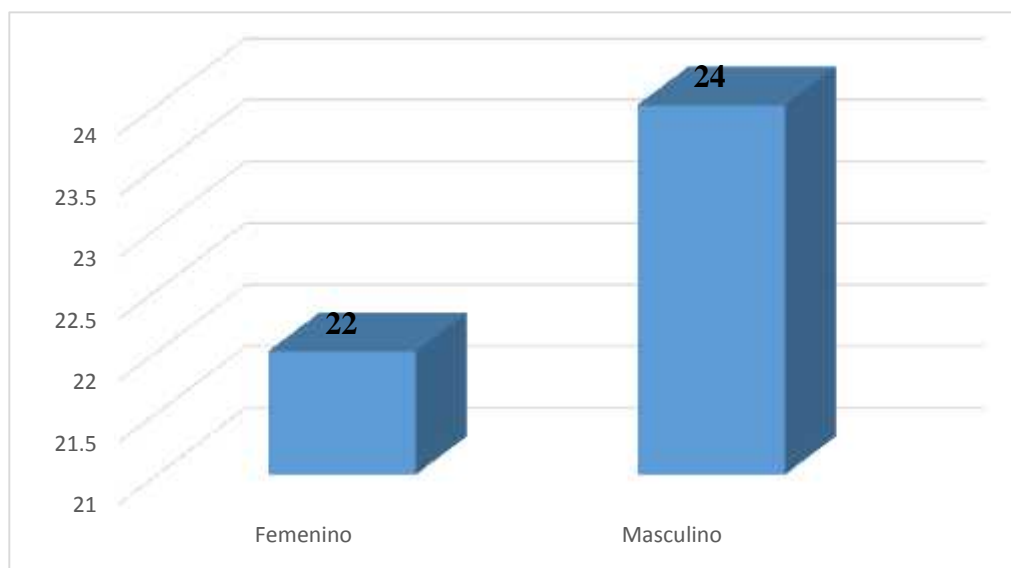


Figura07: *Genero del Personal Administrativo*

Nota: En la siguiente figura muestra al personal administrativo, que mayor predomina en La Unidad de Gestión Educativa Local- UGEL Pacasmayo, Es el personal masculino, dado que, representa un 52 %, considerando que el personal femenino es del 48 %.

Anexo 10: Datos generales del estado civil de los trabajadores de Ugel.

Tabla 09: Estado civil del personal administrativo.

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumula Relativa
Casado	20	43%	44%
Conviviente	2	4%	48%
Soltero	23	50%	98%
Viudo	1	2%	100%
Total	46	100%	

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal Administrativo de UGEL Pacasmayo.

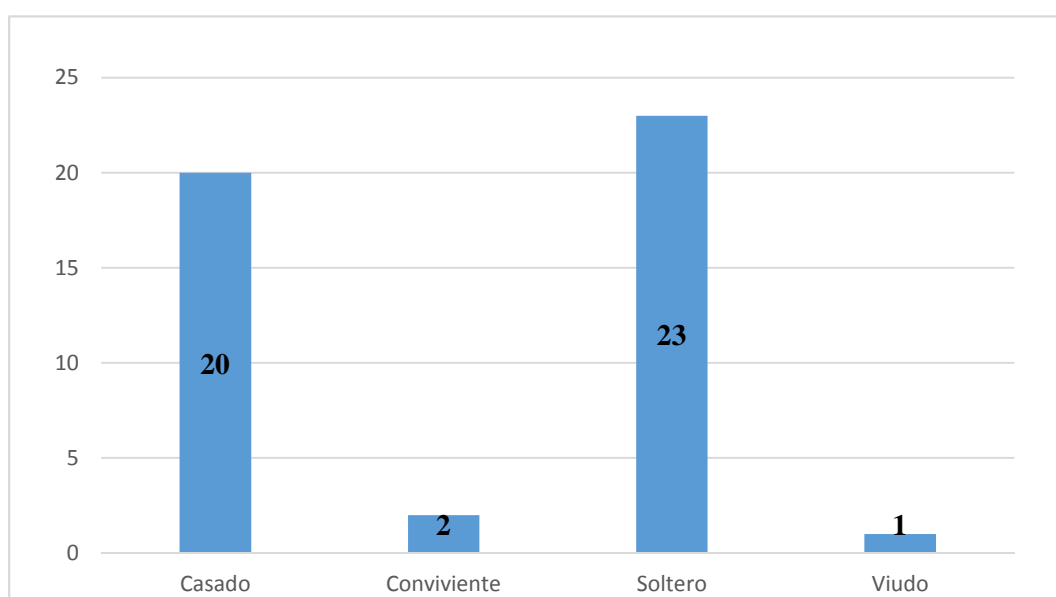


Figura 08: Estado Civil del personal Administrativo

Nota: En la siguiente figura se muestra el estado civil de los trabajadores Administrativos de La Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-Pacasmayo, Teniendo un 50% del personal es soltero un 43% del personal es casado, un 4% son convivientes y un 2% son viudos de acuerdo a los resultados obtenidos.

Anexo 11: Edad promedio del personal de UGEL.

Tabla 10: Edad promedio del personal de UGEL.

EDAD PROMEDIO	
Rangos	Edad
Mínimo	22
Máximo	66

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal Administrativo de UGEL Pacasmayo.

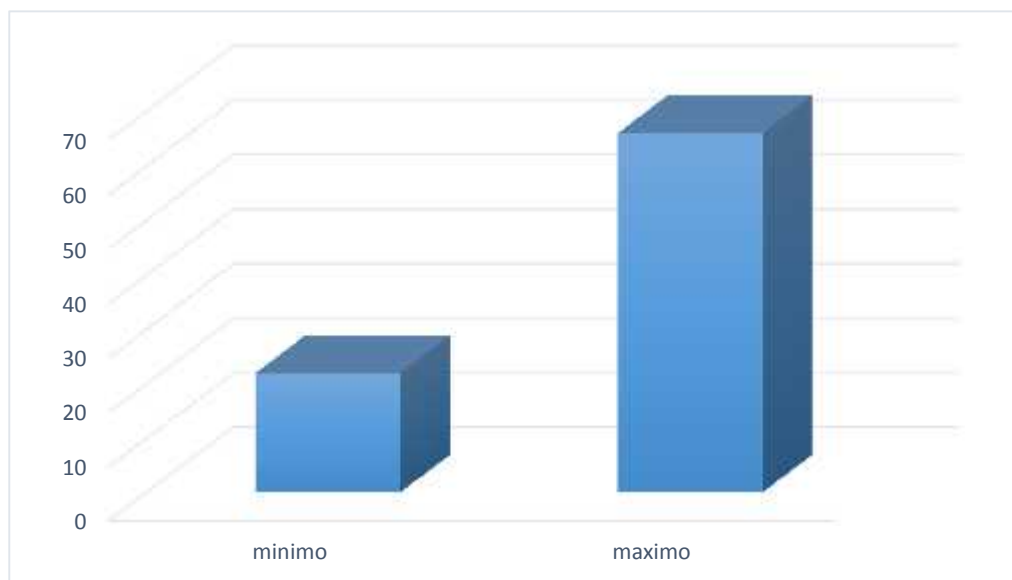


Figura 09: Edad promedio del personal Administrativo

Nota: En la siguiente figura se muestra que el estado promedio de los trabajadores Administrativos de La Unidad de Gestión Educativa Local UGEL-Pacasmayo, nos dice que la edad promedio de los trabajadores es de 45 el mínimo es de 22 y el máximo es de 66 años de edad.

Anexo 12: Variables Seniority y Calidad de Atención.

Variables Seniority.

Tabla 11: Variable Seniority (Madurez Laboral).

	Seniority	Porcentaje
Alto	20	43,5%
Medio	21	45,7%
Bajo	5	10,9%
Total	46	100,0%

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal de UGEL Pacasmayo.

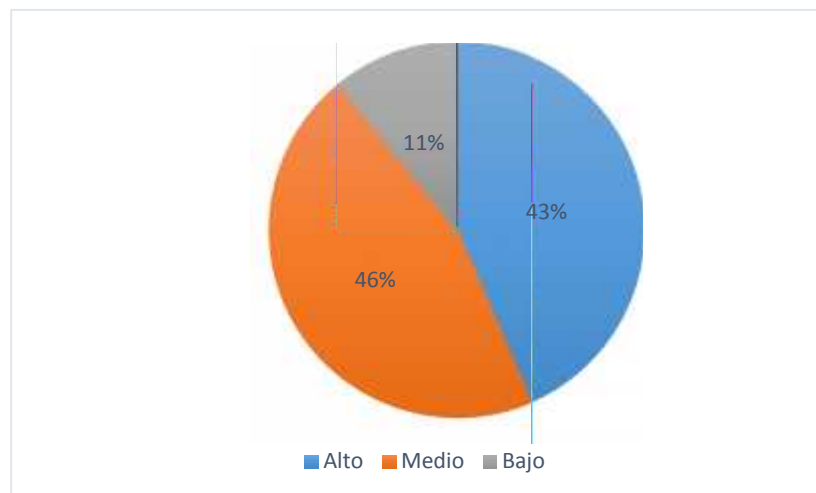


Figura 10: variable Seniority.

Interpretación:

En la figura 10, La encuesta se aplicó a una muestra de 46 trabajadores en UGEL Pacasmayo que representan al 100%. En los resultados obtuvimos que la Madurez Laboral del personal de Ugel Pacasmayo tiene un grado medio con 46 %, un 43% alto y el 11% es bajo. Esto quiere decir que los trabajadores de Ugel cuentan con un grado medio en lo que respecta Madurez.

Variables Calidad.

Tabla 12: Variable Calidad de Atención.

	Calidad	Porcentaje
Alto	30	65,2%
Medio	13	28,3%
Bajo	3	6,5%
Total	46	100,0%

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal de UGEL Pacasmayo.

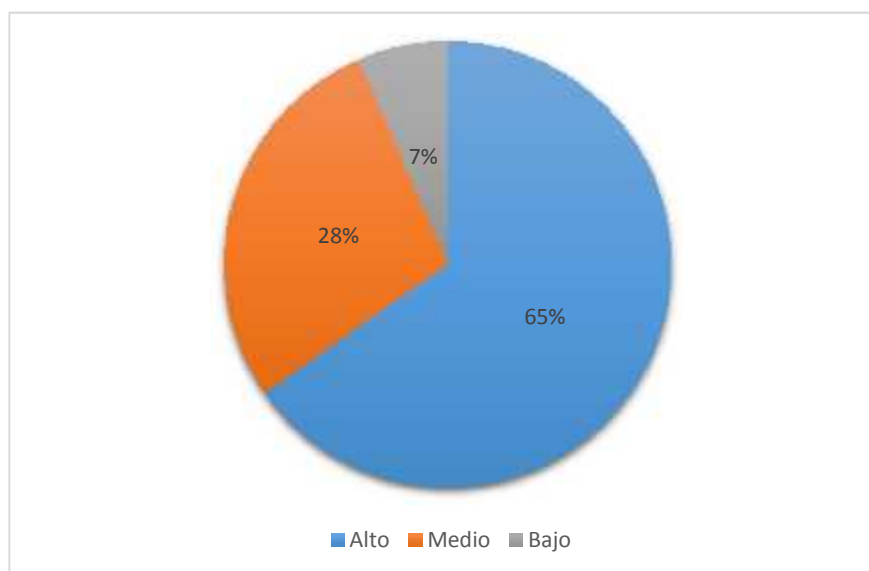


Figura 11: variable Calidad de Atención.

Interpretación:

En la figura 11, La encuesta se aplicó a una muestra de 46 trabajadores en UGEL Pacasmayo que representan al 100%. En los resultados obtuvimos que la calidad de atención del personal de Ugel Pacasmayo tiene un grado alto con 65 %, un 28% medio y el 7% es bajo.

Anexo 13: Dimensiones de Variables.

Dimensión Experiencia.

Tabla 13: Dimensión Experiencia.

	Experiencia	Porcentaje
Alto	15	32,6%
Medio	19	41,3%
Bajo	12	26,1%
Total	46	100,0%

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal de Ugel Pacasmayo.

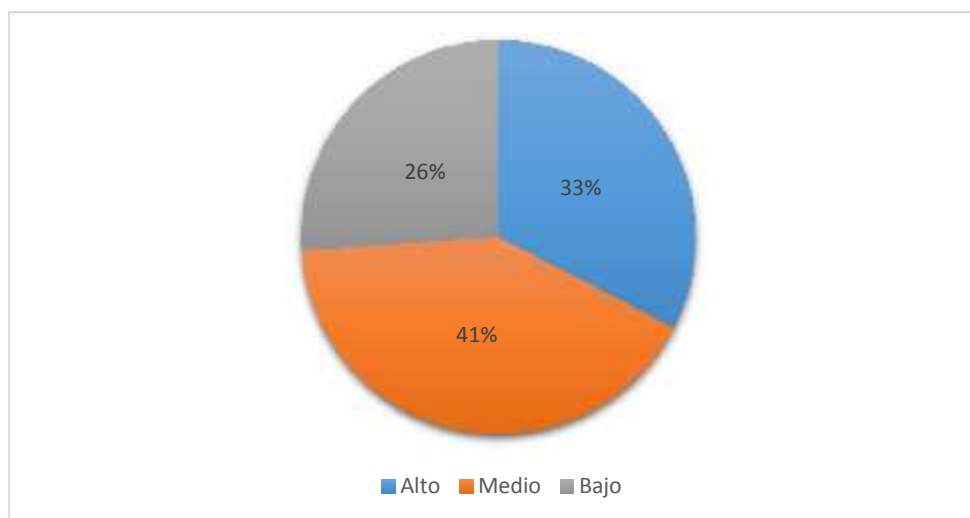


Figura 12: Dimensión Experiencia.

Interpretación:

En la figura 12, La encuesta se aplicó a una muestra de 46 trabajadores en UGEL Pacasmayo que representan al 100%. En los resultados obtuvimos que el Nivel de Experiencia del personal de Ugel Pacasmayo tiene un grado medio con 41%, un 33% alto y el 26% es bajo. Esto quiere decir que los trabajadores de Ugel cuentan con un grado medio en lo que respecta Experiencia.

Dimensión Condescendencia.

Tabla 14: Dimensión condescendencia.

	Condescendencia	Porcentaje
Alto	34	73,9%
Medio	6	13,0%
Bajo	6	13,0%
Total	46	100,0%

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal de Ugel Pacasmayo.

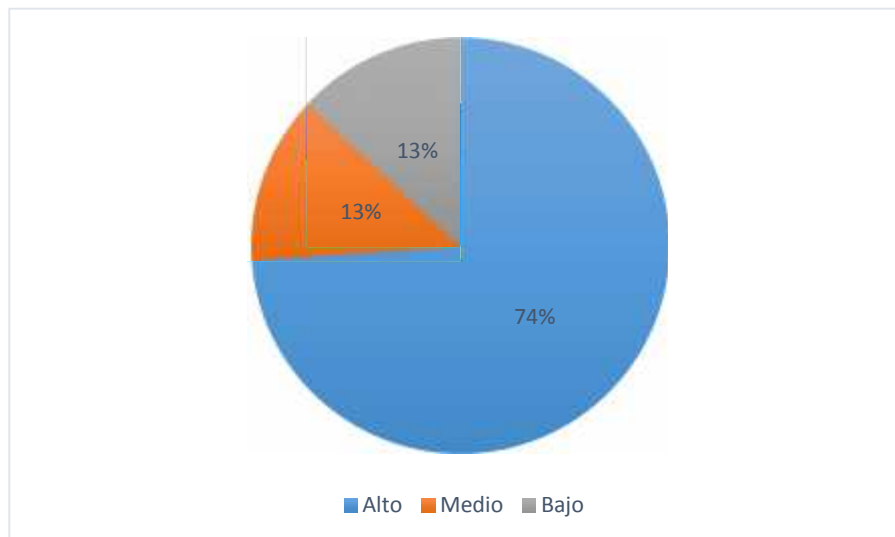


Figura 13: Dimensión Condescendencia.

Interpretación:

En la figura 13, La encuesta se aplicó a una muestra de 46 trabajadores en UGEL Pacasmayo que representan al 100%. En los resultados obtuvimos que el Nivel de Condescendencia del personal de Ugel Pacasmayo tiene un grado alto con 74%, un 13% medio y el 13% es bajo. Esto quiere decir que los trabajadores de Ugel cuentan con un grado alto en lo que respecta condescendencia hacia el usuario.

Dimensión Actitud.

Tabla 15: Dimensión Actitud.

	Actitud	Porcentaje
Alto	23	50,0%
Medio	17	37,0%
Bajo	6	13,0%
Total	46	100,0%

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal de Ugel Pacasmayo.

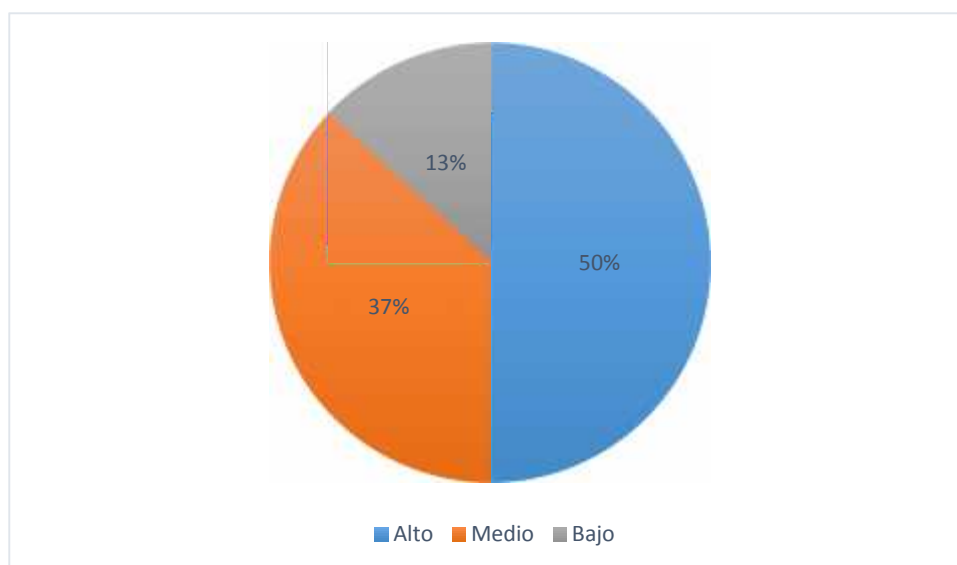


Figura 14: Dimensión Actitud.

Interpretación:

En la figura 14, La encuesta se aplicó a una muestra de 46 trabajadores en UGEL Pacasmayo que representan al 100%. En los resultados obtuvimos que el Nivel de Actitud del personal de Ugel Pacasmayo tiene un grado alto con 50%, un 37% medio y el 13% es bajo.

Dimensión Desempeño.

Tabla 16: Dimensión Desempeño.

	Desempeño	Porcentaje
Alto	21	45,7%
Medio	18	39,1%
Bajo	7	15,2%
Total	46	100,0%

Fuente: Encuestas y Guías Aplicadas al Personal de UGEL Pacasmayo.

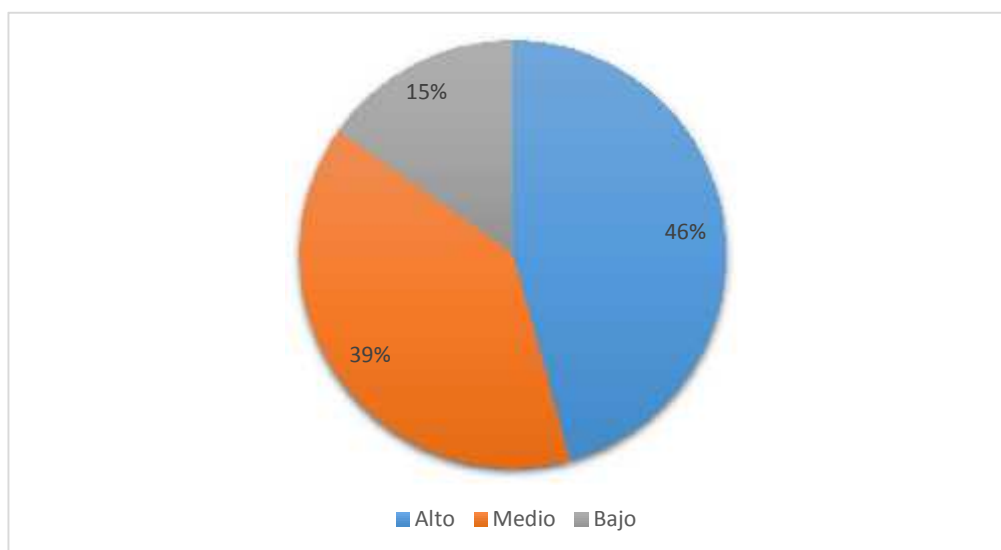


Figura 15: Dimensión Desempeño.

Interpretación:

En la figura 15, La encuesta se aplicó a una muestra de 46 trabajadores en UGEL Pacasmayo que representan al 100%. En los resultados obtuvimos que el Nivel de Desempeño del personal de Ugel Pacasmayo tiene un grado alto con 46%, un 39% medio y el 15% es bajo.

Anexo 14: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y Nivel de Investigación	Diseño de la investigación	Población y muestra
Título El Seniority y su relación con la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo - 2018	Formulación del problema ¿Cuál es la relación entre el seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo-2018?	Objetivo General Determinar la relación entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo - 2018. Objetivo Específicos: - Definir la relación entre la experiencia y la calidad de atención al usuario. - Definir la relación entre la madurez y la calidad de atención al usuario. - Definir la relación entre la actitud y la calidad de atención al usuario. - Definir la relación entre el desempeño y la calidad de atención al usuario	H1: Si existe una relación directa entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo. Ho: No existe una relación directa entre el Seniority y la calidad de atención al usuario en la UGEL Pacasmayo.	<u>Variable independiente</u> X: Seniority <u>Variable dependiente</u> Y: Calidad de atención al usuario	Experiencia Temperamento Condescendencia Actitud Desempeño Expectativas Percepción Satisfacción Servicio Disposición.	Nivel Descriptivo Correlacional.	Diseño No experimental y transversal	Población La población comprende al personal administrativo de Ugel-Pacasmayo. Muestra La Muestra está conformada por 46 trabajadores administrativos que Laboran en Ugel-Pacasmayo.

Anexo 15: Base de datos.

Encuestados	Género	Edad	Estado Civil	Tiempo en el Cargo	Tiempo de Trabajo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	SENIORITY	Experiencia	Experiencia	condescendencia	condescendencia	Actitud	Actitud	Desempeño	Desempeño
1	M	62	Casado	1,25	15	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	33	Alto	10	Medio	4	Alto	12	Alto	13	Alto
2	M	33	Comunista	0,8	7	2	4	3	4	2	5	4	4	3	2	33	Medio	8	Bajo	3	Medio	12	Alto	10	Medio
3	F	59	Casado	1,5	30	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	36	Medio	11	Medio	5	Alto	10	Medio	10	Medio
4	M	23	Soltero	0,25	0,25	4	2	4	5	4	4	3	3	2	2	33	Medio	8	Bajo	4	Alto	11	Medio	10	Medio
5	F	35	Soltero	2	12	4	1	2	5	5	5	5	1	2	1	29	Bajo	8	Bajo	2	Bajo	8	Bajo	11	Medio
6	F	37	Casado	6	13	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	32	Medio	8	Bajo	3	Medio	11	Medio	10	Medio
7	F	43	Casado	2	6	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	39	Alto	10	Medio	4	Alto	12	Alto	13	Alto
8	F	22	Soltero	0,67	0,7	4	5	3	5	5	5	3	2	3	5	40	Alto	14	Alto	3	Medio	10	Medio	13	Alto
9	F	57	Casado	15	30	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	44	Alto	12	Alto	5	Alto	13	Alto	14	Alto
10	M	31	Soltero	0,5	2,5	3	4	4	1	4	5	3	3	3	4	34	Medio	11	Medio	4	Alto	7	Bajo	12	Alto
11	M	31	Soltero	1,5	8	4	3	4	5	3	3	3	2	3	4	34	Medio	11	Medio	4	Alto	10	Medio	3	Medio
12	F	61	Casado	1,75	16	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	44	Alto	14	Alto	5	Alto	12	Alto	13	Alto
13	M	28	Soltero	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	41	Alto	12	Alto	5	Alto	15	Alto	15	Alto
14	M	52	Soltero	9	9	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	41	Alto	13	Alto	4	Alto	10	Medio	14	Alto
15	F	27	Soltero	5	5	3	2	3	1	2	4	2	2	2	2	22	Bajo	7	Bajo	2	Bajo	5	Bajo	8	Bajo
16	M	32	Soltero	2,17	2,17	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	40	Alto	12	Alto	5	Alto	11	Medio	12	Alto
17	F	56	Casado	2	30	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	45	Alto	13	Alto	5	Alto	14	Alto	13	Alto
18	M	42	Soltero	6	1	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	25	Bajo	8	Bajo	2	Bajo	8	Bajo	7	Bajo
19	F	56	Casado	1,92	30	5	2	5	5	5	5	5	3	5	2	42	Alto	9	Medio	5	Alto	13	Alto	15	Alto
20	F	49	Soltero	3	6	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	40	Alto	11	Medio	5	Alto	12	Alto	12	Alto
21	M	38	Casado	3	8	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	44	Alto	13	Alto	5	Alto	14	Alto	12	Alto
22	M	43	Casado	1	1	5	2	5	4	5	5	2	2	3	5	38	Medio	12	Alto	5	Alto	8	Bajo	13	Alto
23	F	57	Casado	2	30	5	1	1	4	1	4	4	3	1	1	25	Bajo	7	Bajo	1	Bajo	11	Medio	6	Bajo
24	M	32	Soltero	0,33	1,67	5	2	2	5	4	4	3	4	2	2	33	Medio	9	Medio	2	Bajo	12	Alto	10	Medio
25	M	42	Soltero	1,5	5	3	2	2	4	2	4	3	3	2	2	23	Bajo	7	Bajo	2	Bajo	10	Medio	8	Bajo
26	F	66	Casado	30	30	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3	41	Alto	11	Medio	4	Alto	13	Alto	13	Alto
27	M	42	Soltero	1,58	18	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2	31	Medio	6	Bajo	4	Alto	10	Medio	11	Medio
28	F	50	Viudo	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	31	Medio	9	Medio	4	Alto	8	Bajo	10	Medio
29	M	53	Soltero	13	3	2	3	4	5	3	4	4	3	3	3	34	Medio	8	Bajo	4	Alto	12	Alto	10	Medio
30	F	47	Casado	11	23	2	3	5	5	4	4	4	3	3	2	35	Medio	7	Bajo	5	Alto	12	Alto	11	Medio
31	M	63	Casado	19	30	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	Medio	10	Medio	4	Alto	12	Alto	11	Medio
32	M	66	Casado	30	30	5	2	4	4	5	5	5	5	2	5	42	Alto	12	Alto	4	Alto	14	Alto	12	Alto
33	M	43	Casado	1,5	23	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	35	Medio	9	Medio	4	Alto	12	Alto	10	Medio
34	M	43	Soltero	8	25	3	5	3	5	3	4	1	5	2	2	33	Medio	10	Medio	3	Medio	11	Medio	3	Medio
35	M	48	Soltero	2,66	20	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	39	Alto	12	Alto	4	Alto	13	Alto	10	Medio
36	F	48	Soltero	1,42	20	4	5	5	5	2	4	4	5	3	2	38	Medio	11	Medio	5	Alto	14	Alto	8	Bajo
37	M	31	Soltero	1,42	8	3	5	5	5	2	4	3	2	1	5	35	Medio	13	Alto	5	Alto	10	Medio	7	Bajo
38	F	37	Soltero	3	3	4	3	3	5	2	2	5	5	2	2	33	Medio	9	Medio	3	Medio	15	Alto	6	Bajo
39	F	48	Casado	5	12	3	5	4	5	4	5	3	3	3	5	40	Alto	13	Alto	4	Alto	11	Medio	12	Alto
40	F	56	Casado	10	15	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	45	Alto	13	Alto	5	Alto	13	Alto	14	Alto
41	M	29	Soltero	2	38	3	3	4	5	5	5	2	4	2	2	35	Medio	8	Bajo	4	Alto	11	Medio	12	Alto
42	F	38	Comunista	3	3	5	2	5	5	4	5	4	2	2	4	38	Medio	11	Medio	5	Alto	11	Medio	11	Medio
43	M	53	Casado	4	8	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	34	Medio	10	Medio	4	Alto	10	Medio	10	Medio
44	M	48	Soltero	1	6	4	4	3	5	3	5	5	5	3	2	39	Alto	10	Medio	3	Medio	15	Alto	11	Medio
45	F	35	Casado	3	4	5	2	3	5	5	4	3	5	5	5	42	Alto	12	Alto	5	Alto	10	Medio	15	Alto
46	F	60	Soltero	8	8	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	41	Alto	11	Medio	4	Alto	14	Alto	12	Alto

Fuente: Encuestas de la variable seniority al Personal Administrativo de UGEL Pacasmayo.

Anexo 16: Base de datos:

Nº de Trabajador	Area	Género	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	TOTAL
1	Plan, Visión y Certifica	M	1	1	0	1	1	11	1	11	1	1	1	Alto
2	Almacén	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
3	A.G.P.	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	Alto
4	Ejecución	M	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	6	Medio
5	Relacionista Pública	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
6	Planificación I	F	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	6	Medio
7	Planificación	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
8	Pagaduría	F	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	7	Alto
9	Pagaduría	M	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	7	Alto
10	Planillas	M	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	6	Medio
11	Abastecimiento	M	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	5	Medio
12	Administración	F	0	0	0	11	11	1	11	1	11	1	33	Bajo
13	Administración	M	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	6	Medio
14	Auditoría I	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	Alto
15	Ingeniería I	F	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	4	Medio
16	Planillas	M	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	8	Alto
17	Secretaría II	F	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4	Medio
18	A.G.I.	M	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8	Alto
19	Secretaría A.G.I.	F	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	6	Medio
20	Técnico SIGA	F	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	8	Alto
21	Administración	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
22	Especialista en Monitoreo	M	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	6	Medio
23	Técnico en contabilidad	F	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Bajo
24	Apoyo en Planillas	M	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	6	Medio
25	Abogado I	M	1	1	0	11	1	1	11	1	1	1	1	Alto
26	Ejecución	F	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	4	Medio
27	Administración	F	0	0	0	1	1	1	11	1	11	11	8	Medio
28	TOE	F	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	7	Alto
29	Gestor Local	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
30	Administración	F	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	7	Alto
31	Administración	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
32	Técnico Administrativo	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
33	Especialista en Monitoreo	M	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8	Alto
34	Especialista A.G.P.	M	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	Alto
35	Especialista A.G.P.	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
36	Especialista A.G.P.	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
37	Psicólogo	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
38	Psicólogo	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
39	Especialista A.G.P.	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
40	Finanzas	F	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	8	Alto
41	Contabilidad	M	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	Bajo
42	Apoyo de Asesoría Legal	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
43	Jefe A.G.P.	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Alto
44	Supervisor A.G.P.	M	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8	Alto
45	Secretaría Dirección	F	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	6	Medio
46	Jefa de Asesoría Legal	F	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9	Alto

Fuente: Guías de Observación de la variable Calidad de Atención al Personal Administrativo de UGEL Pacasmayo.

Anexo 17: Base de Datos

SENIORITY	Experiencia	Condescendencia	Actitud	Desempeño	CALIDAD
Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto
Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto
Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto
Medio	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio
Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto
Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio
Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto
Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	Alto
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Medio	Medio	Alto	Bajo	Alto	Medio
Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Bajo
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio
Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto
Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio
Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Medio	Alto	Alto	Bajo	Alto	Medio
Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo
Medio	Medio	Bajo	Alto	Medio	Medio
Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Alto
Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio
Medio	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio
Medio	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Medio	Bajo	Alto	Alto	Medio	Alto
Medio	Bajo	Alto	Alto	Medio	Alto
Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto
Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto
Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto
Medio	Medio	Alto	Alto	Bajo	Alto
Medio	Alto	Alto	Medio	Bajo	Alto
Medio	Medio	Medio	Alto	Bajo	Alto
Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto
Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Medio	Bajo	Alto	Medio	Alto	Bajo
Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto
Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto
Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto
Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio
Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto

Fuente: Base de datos de los niveles de madurez laboral y calidad de atención

Anexo 18: Colaboradores Administrativos de Ugel Pacasmayo.









 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Elmis Jonatan García Zaire, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chepén (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "El Seniority y su relación con la calidad de atención al usuario en UGEL Pacasmayo - 2018", del (de la) estudiante Aracelly Margarita Sánchez Grados constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Tunitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chepén 21 de diciembre del 2018.



Firma

Elmis Jonatan García Zaire

DNI: 43124406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Fundamentación en caso de no autorización:

[illegible]


FIRMA

FECHA: 21 de diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sánchez Grados Aracelly Margarita

INFORME TITULADO:

El Seniority y su relación con la Calidad de Atención al
Usuario en Ugel Pacasmayo - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN